**В Ы Р Е З К А**

**Регламент обслуживания услугополучателей в Управлениях государственных доходов (далее – УГД) и Департаментах государственных доходов (далее – ДГД) по областям, гг. Нур-Султан, Алматы и Шымкент в период действия чрезвычайного положения в Республике Казахстан**

1. **Оказание услуг финансовых учреждений осуществляется с соблюдением следующих условий:**
2. наличие отдельного от ЦОУ УГД входа в зону обслуживания финансовых учреждений;
3. возможность разделения зоны ЦОУ УГД и зоны финансовых учреждений с помощью перегородок и т.п.

*При невозможности создания безопасных условий для работников органов государственных доходов отработать вопрос временного закрытия финансовых учреждений*

1. **Создание безопасных условий обслуживания и соблюдение санитарно-гигиенических условий в зданиях УГД (ДГД)**
2. в зоне обслуживания услугополучателей обеспечить (по возможности) наличие кабинок или перегородок между услугополучателями и работником УГД (ДГД);
3. при отсутствии перегородок соблюдать дистанцию не менее 2-х метров между услугополучателем и работником УГД (ДГД);
4. изолировать часть помещения ЦОУ УГД не задействованную в обслуживании услугополучателей;
5. обеспечить ношение масок всеми работниками УГД (ДГД);
6. обеспечить ношение одноразовых перчаток работниками УГД (ДГД) непосредственно контактирующими с услугополучателями
7. установить санитайзеры для обработки рук;
8. запретить вход в здания УГД (ДГД) лиц, не имеющих маски;
9. каждые 3 часа обрабатывать специальными дезинфекционными средствами все поверхности (столы, стулья, ручки, полы, лифты и т.д.);
10. проветривать помещения каждые полчаса в течение не менее 5 минут;
11. ящик для приема корреспонденции перед выемкой обрабатывать специальными дезинфекционными средствами.
12. **Особые условия обслуживания услугополучателей в период карантина**
    1. Оказание государственных услуг, реализованных в электронном виде посредством портала «электронного правительства», Кабинета налогоплательщика, информационных систем органов государственных доходов осуществлять исключительно в электронном виде (приложение 1 к настоящему Регламенту).
    2. Оказание государственных услуг (прием входных и выдача выходных документов), не реализованных в электронном виде (приложение 2 к настоящему Регламенту) осуществлять **одним из способов**:
       1. по электронной почте и с помощью видеозвонков с соблюдением следующих положений:
13. определить единый официальный адрес электронной почты для УГД (ДГД);
14. закрепить официальные номера телефонов, создать официальные аккаунты УГД (ДГД) для осуществления видеозвонков;
15. определить ответственное лицо за прием заявлений в ЦОУ УГД – работника ЦОУ УГД, в ДГД – работника канцелярии;
16. прием заявлений и прилагаемых документов осуществлять посредством электронной почты с обязательным отражением в заявлении контактных данных для осуществления видеозвонка услугополучателю;
17. при неполном пакете документов сформировать отказ и направить на услугополучателю на электронную почту, с которой поступило заявление;
18. перед приемом документов в обработку необходимо идентифицировать услугополучателя путем дозвона посредством видеозвонка с помощью ключевых вопросов-ответов:

* ИИН (БИН) услугополучателя;
* адрес места проживания (юридический адрес);
* данные удостоверения личности (для физического лица и индивидуального предпринимателя);
* ФИО руководителя и данные удостоверения личности руководителя для юридического лица;

1. во время общения посредством видеозвонка с услугополучателем необходимо сделать фото (скрин) экрана с отображением лица услугополучателя и предъявляемого им удостоверения личности. Фото (скрин) хранятся вместе с заявлением и прилагаемыми документами;
2. выходной документ направляется услугополучателю с официального адреса электронной почты УГД (ДГД) на электронную почту с которой поступило заявление;
3. учет поступивших заявлений ведется ответственным лицом, указанным в подпункте 3) настоящего пункта согласно установленной формы (приложение 5 к настоящему Регламенту).
4. обеспечить размещение на сайте УГД (ДГД) ежедневно обновляемой информации в excel формате о статусе готовности документов услугополучателей, согласно установленной формы (приложение 3 к настоящему Регламенту).
   * 1. посредством портала «электронного правительства» через сервис подачи обращений. Оказание государственных услуг необходимо осуществлять в сроки, установленные законодательством РК (Кодексами РК «О налогах и других обязательных платежах в бюджет» и «О таможенном регулировании в Республике Казахстан», а также стандартами оказания государственных услуг).
   1. Прием обращений от услугополучателей осуществляется исключительно посредством портала «электронного правительства» через сервис подачи обращений.
   2. Обслуживание услугополучателей иными подразделениями УГД и ДГД осуществляется посредством видеозвонка с соблюдением следующих положений:
5. закрепить официальные номера телефонов, создать официальные аккаунты УГД (ДГД) для предоставления консультаций по направлениям;
6. определить ответственное лицо за предоставление консультаций в каждом структурном подразделении УГД (ДГД).
7. при необходимости представления персональных данных, составляющих охраняемую законами тайну, необходимо идентифицировать услугополучателя с помощью ключевых вопросов-ответов:

* ИИН (БИН) услугополучателя;
* адрес места проживания (юридический адрес);
* данные удостоверения личности (для физического лица и индивидуального предпринимателя);
* ФИО руководителя и данные удостоверения личности руководителя для юридического лица.